

# **DISH PAY**

**TERMINAL DE PAGO**

**V400c Plus**

## **MANUAL DE USUARIO ESTÁNDAR**

VERSIÓN: EU - 002

FECHA: 2024 - 02 - 01

**DISH DIGITAL SOLUTIONS GMBH**



**COPYRIGHT © DISH DIGITAL SOLUTIONS GMBH 2024. TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS.**

Ninguna parte de este documento puede ser reproducida o transmitida de ninguna forma ni por ningún medio sin el consentimiento previo por escrito de DISH Digital Solutions GmbH (en adelante "DISH").

## MARCAS Y PERMISOS



son marcas registradas de DISH Digital Solutions GmbH.

Todas las demás marcas y nombres comerciales mencionados en este documento son propiedad de sus respectivos titulares.

## AVISO IMPORTANTE

---

Los productos, servicios y prestaciones adquiridos se estipulan en el contrato celebrado entre DISH y el cliente. Todos o parte de los productos, servicios y características descritos en este documento pueden no estar dentro del alcance de la compra o del alcance del uso. A menos que se especifique lo contrario en el contrato, todas las declaraciones, información y recomendaciones de este documento se proporcionan "TAL CUAL", sin garantías ni representaciones de ningún tipo, ya sean expresas o implícitas.

La información contenida en este documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Se ha hecho todo lo posible en la preparación de este documento para asegurar la exactitud de su contenido, pero todas las declaraciones, información y recomendaciones en este documento no constituyen una garantía de ningún tipo, expresa o implícita. Reservados todos los derechos, modificaciones técnicas y errores.

Además, los **Términos y Condiciones Generales de Uso de DISH** ([www.dish.co/terms-of-use](http://www.dish.co/terms-of-use)), **Política de Privacidad de DISH** ([www.dish.co/privacy-policy](http://www.dish.co/privacy-policy)) y la **Política de privacidad de DISH** ([www.dish.co/special-conditions-for-dish-pay](http://www.dish.co/special-conditions-for-dish-pay)) se aplican a todos los contenidos de este documento.

**DISH DIGITAL SOLUTIONS GMBH**

DIRECCIÓN: METRO-STR. 1

40235 DÜSSELDORF | ALEMANIA

PÁGINA WEB: [WWW.DISH.DIGITAL](http://WWW.DISH.DIGITAL) | [WWW.DISH.CO](http://WWW.DISH.CO)

# TABLA DE CONTENIDO

- 1. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO ..... 4**
- 2. MANUAL DE USUARIO ESTÁNDAR.....5**
  - 2.1 Teclas del teclado..... 5**
  - 2.2 Empezar..... 6**
  - 2.3 Inspeccionar el terminal..... 7**
  - 2.4 Inserte el rollo de papel de recibo ..... 9**
  - 2.5 Instalación del terminal.....10**
    - 2.5.1 Encender el terminal.....10
    - 2.5.2 Menú de administración .....10
    - 2.5.3 Información del dispositivo ..... 11
  - 2.6 Conéctate a tu red .....11**
    - 2.6.1 Uso de V400c Plus - conectado a DISH POS / DISH POS Lite ..... 11
    - 2.6.2 Pedido por primera vez..... 11
    - 2.6.3 Reemplazo..... 11
    - 2.6.4 Cambiar Wifi .....12
  - 2.7 Autónomo - acciones opcionales .....12**
    - 2.7.1 Ver, imprimir y restablecer totales .....12
    - 2.7.2 Reimprimir un recibo de transacción.....13
    - 2.7.3 Propina en el dispositivo.....13
    - 2.7.4 Panel de control.....13
  - 2.8 Apagar el terminal.....15**
  - 2.9 Soporte Técnico .....15**

## 1. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

# V400c Plus

Terminal de pago autónomo de mostrador, con impresora añadida



### Principales características:

- **Capacidades de auto embarque**

Se puede configurar y precargar para cada dirección de tienda. Desembala el terminal, conéctalo y estará listo para funcionar.

- **Recibos impresos**

Personaliza logotipos y mensajes o combina pedidos de mesa y recibos de pago en un único registro impreso.

- **Conectado**

Wifi y Ethernet permiten un recorrido avanzado del cliente.

Perfectamente conectado al sistema DISH POS / DISH POS Lite.

- **Totalmente personalizable**




Desde logotipos de marca y **publicidad** en rich media hasta pantallas de para inscripciones en programas de fidelización, encuestas y evaluaciones NPS.

## 2. MANUAL DE USUARIO ESTÁNDAR

Comience con la terminal de pago V400c Plus.

### 2.1 TECLAS DEL TECLADO



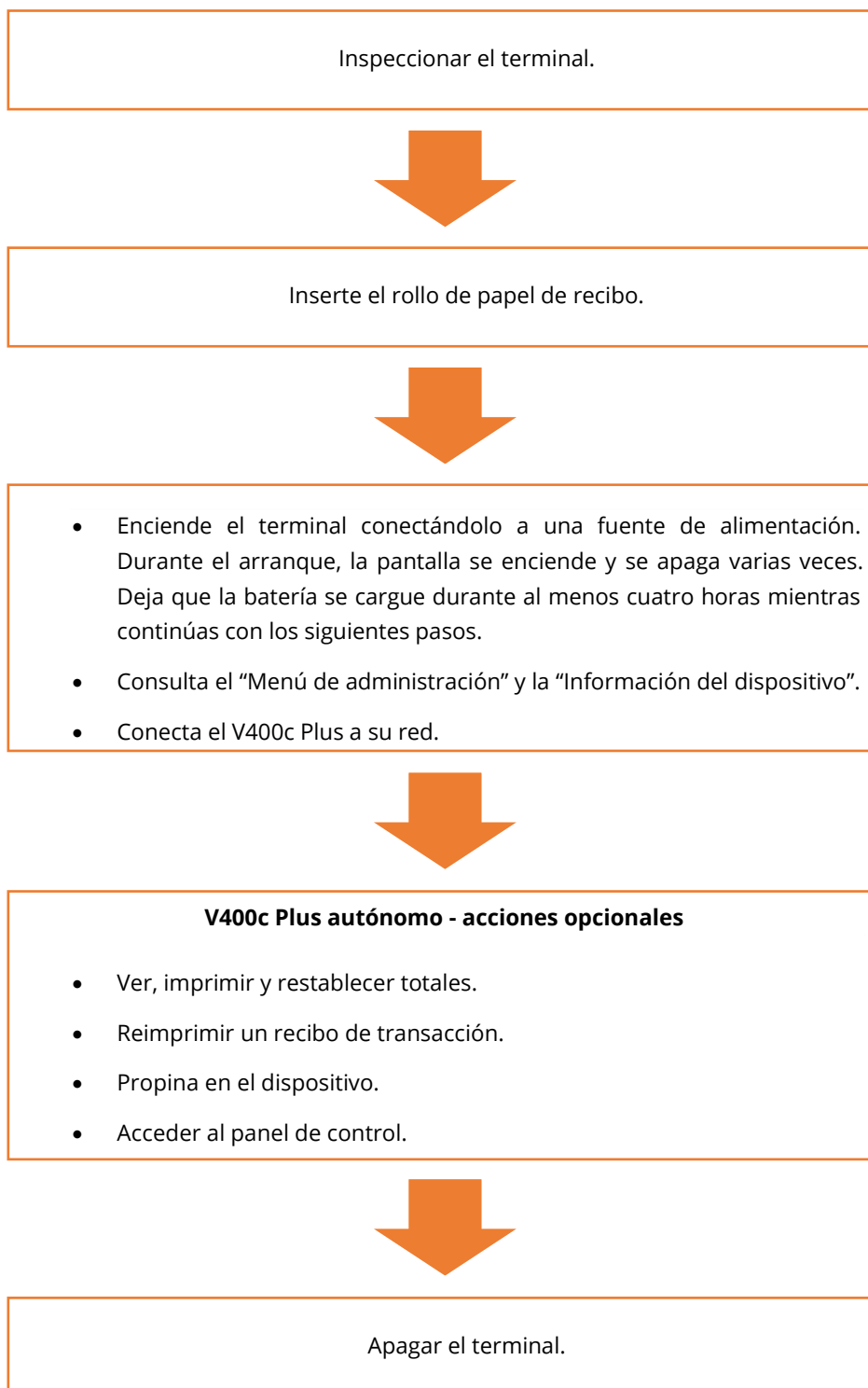
Llave	Nombre
	Cancelar
	Eliminar
	Confirmar

#### Componentes suministrados

- Terminal de pago V400c Plus
- Fuente de alimentación
- Escudo de privacidad
- Rollo de papel para recibos 57 x 40 mm (largo x ancho)

## 2.2 EMPEZAR

Estos son los pasos para poner en funcionamiento su nuevo Terminal de Pago V400c Plus.



Cuando hayas completado estos pasos, estarás listo para procesar los pagos.

## 2.3 INSPECCIONAR EL TERMINAL<sup>1</sup>

Dado que los terminales de pago procesan datos confidenciales de la tarjeta, es fundamental verificar que el terminal que recibiste sea el correcto y no haya sido manipulado.

1. Verifica la caja que contiene el terminal:
  - a. No ha sido abierto.
  - b. El sello de seguridad, que consiste en una etiqueta roja con un código de barras y un número único, permanece intacto y firmemente adherido a la tapa de la caja.



2. Rompe el precinto de seguridad, saca el terminal de la caja y comprueba si el **número de serie (S/N)** del terminal coincide con el número de serie de la caja.



<sup>1</sup> Las imágenes son sólo para referencia. El modelo real puede variar según la elección de su compra.

3. Inspecciona el terminal en busca de manipulación. Verifica si faltan sellos o tornillos, cables o etiquetas adicionales, orificios en el dispositivo y cualquier elemento insertado o adherido a cualquier parte del terminal.



Si alguna de las comprobaciones anteriores falla, comunícate con nuestro equipo de soporte de DISH de inmediato en [www.dish.co/contact](http://www.dish.co/contact).



## 2.4 INSERTE EL ROLLO DE PAPEL DE RECIBO<sup>1</sup>

1. Levanta la pestaña del compartimento del papel y gire la tapa hacia abajo.



2. Inserta el rollo de papel colocándolo en el terminal y asegúrate de que el papel sobresalga ligeramente.



3. Cierre la tapa del compartimento del rollo de papel.



<sup>1</sup> Las imágenes son sólo para referencia. El modelo real puede variar según la elección de su compra.

## 2.5 INSTALACIÓN DEL TERMINAL

Si enciendes el Terminal de Pago V400c Plus por primera vez o después de haber estado apagado por mucho tiempo, es posible que realice una llamada de mantenimiento para sincronizar la configuración y actualizar el software. Esto puede tardar de 10 a 20 minutos.

### 2.5.1 ENCENDER EL TERMINAL

- Conecta el terminal a una fuente de alimentación.  
o
- Mantén presionada la tecla **Confirmar** hasta que se encienda la pantalla. El nivel de carga de la batería debe ser lo suficientemente alto para que el terminal se encienda.

Durante el inicio, la pantalla se enciende y apaga varias veces.

Cuando el terminal esté conectado a una fuente de alimentación, la batería comenzará a cargarse. Un icono en la parte superior de la pantalla indica el nivel de carga de la batería. Deje que la batería se cargue durante al menos cuatro horas mientras continúas con los siguientes pasos.

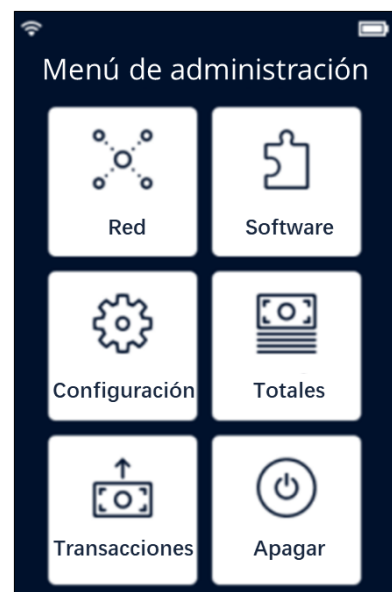
### 2.5.2 MENÚ DE ADMINISTRACIÓN

Consulta el “Menú de administración”: necesitarás el Menú de administración en el terminal para realizar diversas tareas.

Para abrir el Menú de administración:

1. Selecciona **9** y luego la tecla **Confirmar**.
2. Añade la contraseña del Menú de administración y selecciona la tecla **Confirmar**.  
**Para obtener el código de acceso**, llama a nuestro equipo de soporte de DISH en [www.dish.co/contact](http://www.dish.co/contact).

Opción	Descripción
Red	<ul style="list-style-type: none"><li>• Configurar los ajustes de red.</li><li>• Ejecutar pruebas de conexión de diagnóstico.</li></ul>
Software	<ul style="list-style-type: none"><li>• Actualizar el software del terminal.</li></ul>
Configuración	<ul style="list-style-type: none"><li>• Actualizar, ver o eliminar la configuración.</li><li>• Puedes ver la versión de configuración, la versión del software instalado y los detalles del hardware, como el ID único del terminal.</li></ul>
Totales	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ver e imprimir totales de transacciones.</li></ul>
Transacciones	<ul style="list-style-type: none"><li>• Obtener una descripción general de las transacciones almacenadas en el terminal.</li><li>• Volver a imprimir el recibo de una transacción.</li></ul>
Apagar	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apagar el terminal.</li></ul>



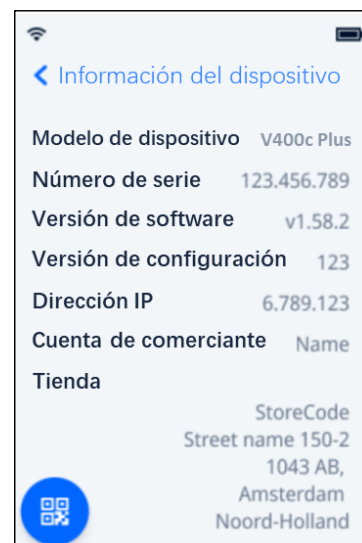
### 2.5.3 INFORMACIÓN DEL DISPOSITIVO

Para ver información sobre la terminal:

- Selecciona **5** y luego la tecla **Confirmar**.

Aparece una pantalla similar a la que se muestra aquí, con:

- Modelo, número de serie y dirección IP del terminal.
- Versión de software y versión de configuración que utiliza actualmente el terminal.
- Cuenta mercantil y tienda a la que pertenece el terminal.
- Un botón para mostrar un código QR con información del dispositivo. Cuando te comuniques con nuestro equipo de soporte de DISH a través de [www.dish.co/contact](http://www.dish.co/contact), es posible que te soliciten que escanees este código QR.



## 2.6 CONÉCTATE A TU RED

### 2.6.1 USO DE V400C PLUS - CONECTADO A DISH POS / DISH POS LITE

Cuando tu terminal de pago V400c Plus, como parte de DISH Pay, se utiliza como complemento y se conecta a DISH POS / DISH POS Lite, nuestro equipo de soporte de DISH organizará la configuración de red para este dispositivo.

- Simplemente enciende tu terminal de pago V400c Plus y se conectará automáticamente a su red local.

### 2.6.2 PEDIDO POR PRIMERA VEZ

Si este es tu primer pedido del terminal de pago V400c Plus, comunícate con nuestro equipo de soporte de DISH en [www.dish.co/contact](http://www.dish.co/contact). Nuestro equipo de soporte te guiará a través del proceso de conexión de tu dispositivo a tu red.

### 2.6.3 REEMPLAZO

Si recibes un reemplazo o realizas un nuevo pedido del terminal de pago V400c Plus, conecta el dispositivo a tu red local a través de LAN Ethernet para comunicarte con la plataforma de pagos DISH Pay:

- Conecta un cable Ethernet al puerto Ethernet (LAN) del dongle.

Ese es el puerto marcado con ETH o este símbolo:



**Nota:** Conectar el tipo incorrecto de cable al puerto Ethernet o enchufar el cable Ethernet en el puerto incorrecto (por ejemplo, el puerto RS232) puede causar daños graves al terminal.

## 2.6.4 CAMBIAR WIFI

Después de abordar el terminal desde [2.6.1](#) o [2.6.2](#), si necesitas cambiar el uso de Wifi, sigue estas instrucciones:

1. Ve al [Menú de administración](#).
2. Selecciona **Configurar Red** > **Wifi**. Tú puedes ahora:
  - Utilizar el interruptor de palanca de Wifi para activar o desactivar Wifi.
  - Cambiar la configuración de IP.
  - Agregar otra red como se describe en [2.6.1](#) y [2.6.2](#).

## 2.7 AUTÓNOMO - ACCIONES OPCIONALES<sup>1</sup>

### 2.7.1 VER, IMPRIMIR Y RESTABLECER TOTALES

La terminal puede generar un informe de totales, que proporciona una descripción general de los montos totales de ventas, reembolsos, propinas (propinas) y cancelaciones procesadas por el terminal desde el último reinicio del informe. Al restablecer el informe, puede utilizar esta funcionalidad para obtener totales de días o totales de turnos.

#### a. Obtener el informe de Totales:

1. Ve a la [Menú de administración](#).
2. Añade la contraseña del menú de administración y selecciona la tecla **Confirmar**.  
Para obtener el código de acceso, llama al equipo de soporte de DISH en [www.dish.co/contact](http://www.dish.co/contact).
3. Selecciona **Totales**.
4. Selecciona una acción:
  - **Ver**: muestra el informe de Totales para el período que se muestra en la parte superior del informe.
  - **Imprimir** > **Sí**: imprime el informe de Totales.  
(Opcional) Para restablecer el contador después de imprimir los totales (día o turno), seleccione **Sí** cuando se le solicite **¿Reiniciar totales?**
  - **Restablecer** > **Sí**: inicia un nuevo período de informe. Ya no se muestran los totales del período anterior.

#### b. Restablecer automáticamente

Para restablecer automáticamente los totales todos los días a una hora específica, comunícate con nuestro equipo de soporte de DISH en [www.dish.co/contact](http://www.dish.co/contact).

---

<sup>1</sup> Estas acciones sólo se aplican, cuando el terminal DISH Pay no está conectado a DISH POS o DISH POS Lite.

### 2.7.2 REIMPRIMIR UN RECIBO DE TRANSACCIÓN

Para imprimir otra copia del recibo del comprador o comerciante para una transacción específica:

- Ve al [Menú de administración](#).
- Selecciona **Transacciones**.
- Selecciona la transacción para la que quieras reimprimir un recibo.
- Selecciona **Recibos** y luego el recibo que quieras imprimir: **Recibo del comprador** o **Recibo del comerciante**.
- Selecciona **Imprimir**.
- Selecciona **Cancelar** para regresar al punto donde puedes seleccionar e imprimir el otro recibo o selecciona **Cancelar** repetidamente hasta que se cierre el menú Administrador.

### 2.7.3 PROPINA EN EL DISPOSITIVO

El terminal tiene una función de propina integrada, que permite a sus clientes dar propinas sin dinero en efectivo a través del terminal de pago.

1. Introduzca en el terminal el importe total que debe abonarse.
2. Aparecerá la pantalla de propinas (como se muestra en la imagen).
3. Deje que el cliente elija la cantidad de propina deseada.
4. El cliente puede utilizar la tarjeta o el teléfono para pagar en el terminal.
5. El recibo de pago se imprimirá automáticamente.
6. El monto de la propina se mostrará en el recibo.



La función de propina está configurada de forma predeterminada. Si deseas cambiarlo, comunícate con nuestro equipo de soporte de DISH en [www.dish.co/contact](http://www.dish.co/contact).

### 2.7.4 PANEL DE CONTROL<sup>1</sup>

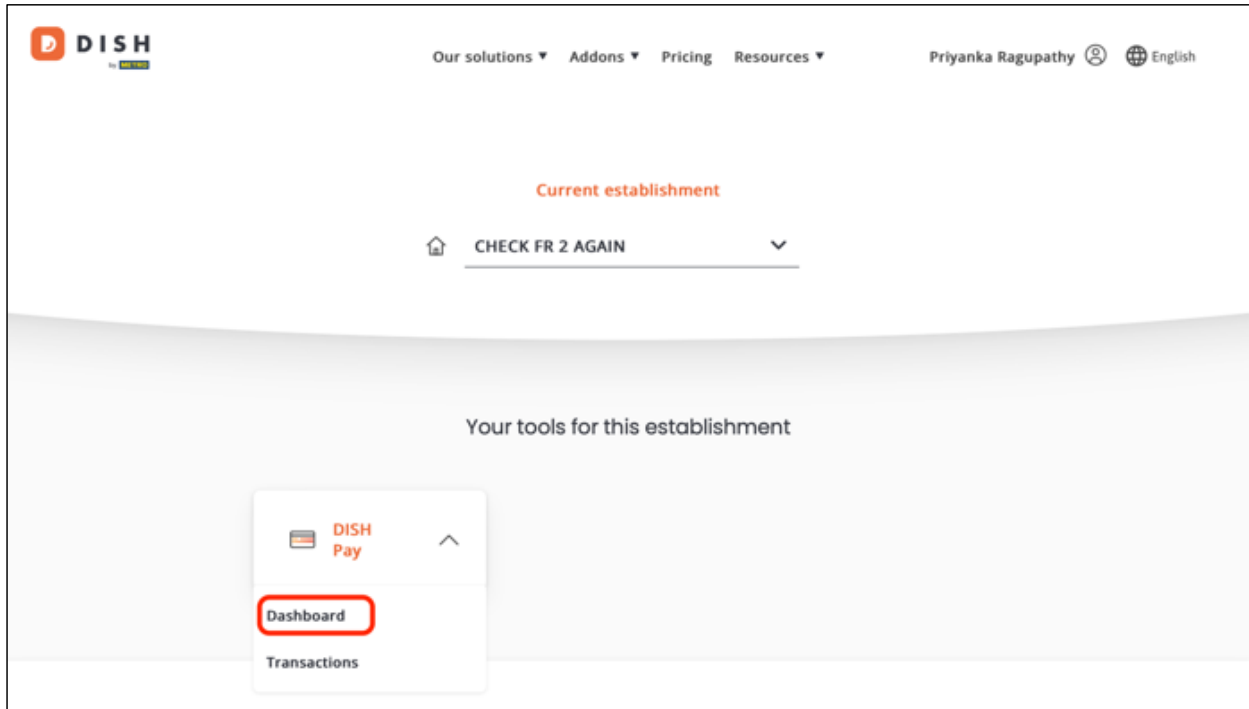
Aceptar transacciones es un aspecto crucial de tu negocio. Controlar la rotación de tus tarjetas es igualmente importante. Infórmate conectándote a tu Panel de control, donde puedes realizar un seguimiento de las transacciones, pagos y otra información relacionada con la cuenta.

Para ello, inicie sesión en su cuenta de [dish.co](http://dish.co) y acceda al Panel de control haciendo clic en DISH Pay:

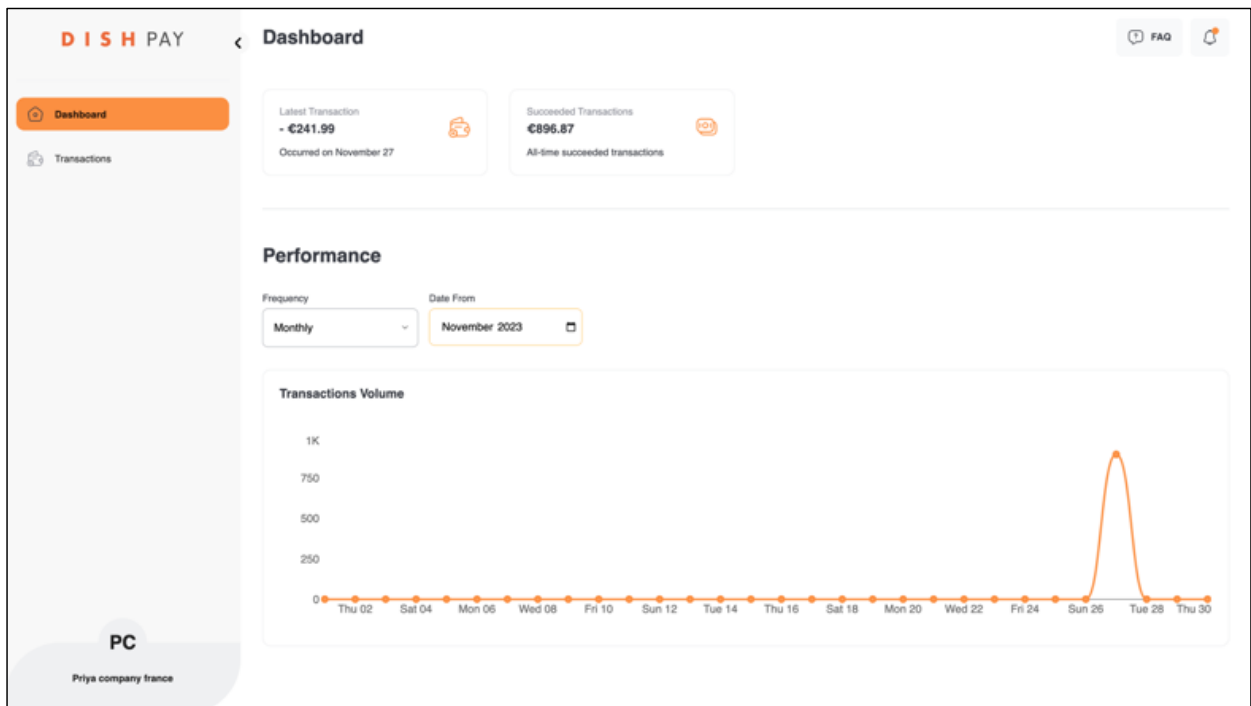
1. Conéctate a [dish.co](http://dish.co).
2. Inicia sesión en tu cuenta de [dish.co](http://dish.co) con tus credenciales.

<sup>1</sup> El panel de control podría estar disponible en el futuro para los terminales DISH Pay, cuando estén conectados a DISH POS o DISH POS Lite.

3. Seleccione **DISH Pay**.



4. Haz clic en **Cuadro de mandos**.
5. Selecciona **Transacciones** en la parte izquierda de tu pantalla para acceder.
6. Revise sus datos, personalícelos y exporte informes si es necesario.



Para obtener más información, consulte el [DISH Support](#) (es necesario iniciar sesión). Si tiene más preguntas, póngase en contacto con nuestro Equipo de Soporte DISH en [www.dish.co/contact](http://www.dish.co/contact).

## 2.8 APAGAR EL TERMINAL

Para apagar el terminal, puedes elegir una de las siguientes opciones:

1. Desconectar el terminal de la fuente de alimentación.
2. Ir al [Menú de administración](#) y seleccionar **Apagar**.
3. Mantener presionada la tecla **Cancelar** hasta (después de 5 a 20 segundos) que la pantalla se apague.

## 2.9 SOPORTE TÉCNICO

Si hay un problema con su terminal de pago y no puedes resolverlo tú mismo, comunícate con nuestro equipo de soporte de DISH en [www.dish.co/contact](http://www.dish.co/contact) proporcionando la siguiente información:

- Número de serie del terminal: este número está disponible en la [Información del dispositivo](#) y está impreso en la parte posterior del terminal (por ejemplo, S/N: 123-456-789).
- Descripción del problema: proporciona una descripción detallada del problema. Si se relaciona con el proceso de pago o una transacción específica, indica la hora exacta y el monto de la transacción.
- Referencia de PSP de la transacción, si está disponible.